

ABSTRAKSI

Pengawasan merupakan suatu sistem yang sangat penting untuk menghindari adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi. Pengawasan ialah usaha untuk dapat mencegah kemungkinan-kemungkinan penyimpangan dari pada rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran dan yang telah ditetapkan. Pengawasan yang lemah dapat menimbulkan adanya penyimpangan-penyimpangan jika tidak segera ditindak lanjuti maka akan menyebabkan adanya kerugian. Dalam penelitian ini peneliti berusaha mengungkapkan permasalahan yang muncul di bagian *Pastry & Bakery* Novotel Surabaya *Hotel & Suite* yaitu mengenai adanya produk jadi yang hilang dan produk gagal. Sehingga yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini ialah bentuk pengawasan dan akibat dari bentuk pengawasan produksi *pastry & bakery* Novotel Surabaya *Hotel & Suites*. Setelah melakukan analisa terhadap data yang diperoleh dari beberapa informan maka peneliti bisa melihat bahwa pelatihan yang terencana dengan baik bisa mempengaruhi bentuk pengawasan yang dilakukan oleh bagian *pastry & bakery*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Keinginan peneliti ingin menggambarkan kondisi yang terjadi pada saat dilakukannya penelitian. Penelitian kualitatif sebagai jenis pendekatan yang dilakukan peneliti dipilih karena melalui pendekatan ini peneliti dapat memperoleh langsung informasi terhadap masalah yang ingin dan akan dipecahkan. Peranan peneliti adalah sebagai pengamat dengan melakukan wawancara terhadap pihak yang terkait. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah bentuk pengawasan yang dilakukan hingga saat ini masih sangat jauh dari standar yang sudah ada, SOP yang berlakupun tidak berjalan dengan sesuai, sehingga rentan akan munculnya masalah-masalah yang baru. Maka dengan hasil yang seperti ini muncul akibat-akibat yang jika tidak segera di tangani akan dapat merugikan.